

# **BAB I PENDAHULUAN**

*Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah yang akan diselesaikan, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang akan dipakai.*

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 25/P/M.KOMINFO/7/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika, Biro Kepegawaian dan Organisasi di Departemen Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas dan fungsi. Tugas Biro Kepegawaian dan Organisasi yaitu melaksanakan perencanaan, pengembangan dan pelaksanaan sistem manajemen sumberdaya manusia dan mengelola administrasi kepegawaian serta pengorganisasian dan ketatalaksanaan dilingkungan departemen. Sedangkan salah satu fungsi yang diselenggarakan oleh Biro Kepegawaian dan Organisasi yaitu penyelesaian masalah-masalah kepegawaian.

Biro Kepegawaian dan Organisasi merupakan unit kerja eselon II yang terdiri dari 4 (empat) unit kerja eselon III yaitu bagian Perencanaan dan Pengembangan Kepegawaian, bagian Pengelola Jabatan Fungsional, bagian Mutasi Kepegawaian serta bagian Organisasi dan Tata Laksana. Masing-masing unit kerja eselon III membawahi 3 (tiga) unit kerja eselon IV. Bila kita asumsikan setiap hari ada 1 (satu) masalah kepegawaian di masing-masing eselon IV, maka unit kerja eselon II dalam hal ini Biro Kepegawaian dan Organisasi setiap hari harus menangani minimal 12 (dua belas) masalah kepegawaian.

Dalam menyelesaikan suatu permasalahan kepegawaian tidak terlepas dari data dan informasi yang diperoleh baik pada saat ini maupun pada waktu yang lalu. Data dan informasi pada saat ini yaitu data dan informasi yang diperoleh pada saat masalah tersebut terjadi seperti penyebab terjadinya permasalahan serta

hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan. Sedangkan data dan informasi pada waktu yang lalu yaitu data dan informasi yang mempengaruhi penyelesaian suatu masalah seperti peraturan, pengetahuan maupun pengalaman (*experience*) mengatasi permasalahan yang serupa.

Data, informasi dan pengetahuan (*knowledge*) penyelesaian permasalahan yang diperoleh pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting dalam sebuah organisasi termasuk Biro Kepegawaian dan Organisasi. Pengetahuan yang diperoleh pegawai, haruslah dikelola dengan baik oleh organisasi dalam hal ini Biro kepegawaian dan Organisasi karena permasalahan akan terjadi ketika seorang pegawai yang sudah lama bekerja bertahun-tahun, mulai ketika ia diangkat menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil hingga menjadi pejabat. Jenjang waktu yang ditempuh pastinya tidak sebentar, oleh karena itu pengalaman yang didapat dan kemampuan yang dimiliki dibidangnya pun tidak sedikit, contohnya seperti telah mengalami berbagai proses pembelajaran (seminar, diklat, sertifikasi, dll) dan telah ikut dalam penyelesaian masalah-masalah kepegawaian namun pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut tidak didokumentasikan, maka ketika pegawai tersebut telah habis masa jabatannya, maka pengetahuan yang dimiliki pegawai tersebut akan ikut hilang. Hal ini menyebabkan pengganti pegawai tersebut harus mengalami proses dari awal, seperti mengumpulkan pengalaman-pengalaman penyelesaian masalah kepegawaian dari awal. Jika dipandang dari segi waktu dan biaya, proses yang akan dilakukan oleh pegawai pengganti tersebut kurang efisien dan efektif sehingga diperlukan sebuah mengelola pengetahuan (*knowledge management*) agar pengetahuan yang diperoleh pegawai selama bekerja di Biro Kepegawaian dan Organisasi dapat “dimiliki” oleh Biro Kepegawaian dan Organisasi.

Untuk mengoptimalkan pengetahuan yang berada pada Biro Kepegawaian dan Organisasi maka dipandang perlu adanya sebuah sistem mengelola pengetahuan atau biasa disebut dengan *knowledge management system*. Melalui *knowledge management system*, pegawai di Biro Kepegawaian dan Organisasi akan belajar dan saling tukar menukar pengetahuan antar pegawai sehingga menimbulkan inovasi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan memberikan keunggulan kompetitif.

Keunggulan kompetitif tersebut jika dikaitkan dengan Biro Kepegawaian dan Organisasi yang seharusnya melakukan pelayanan yaitu memberikan sebuah pelayanan prima bagi para pegawai di lingkungan Departemen Komunikasi dan Informatika. Sehingga dengan diterapkannya *knowledge management system* diharapkan dapat memberikan dampak positif yaitu tercapainya pelayanan prima pada Biro Kepegawaian dan Organisasi.

Penelitian ini berupaya mengajukan solusi sebuah model *knowledge management system* pada Biro Kepegawaian dan Organisasi untuk membantu menyelesaikan permasalahan kepegawaian di Departemen Komunikasi dan Informatika.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan dapat disimpulkan masalah yang terjadi Biro Kepegawaian dan Organisasi Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yaitu :

1. Ketika seorang pegawai telah habis masa jabatannya, maka pengetahuan yang dimiliki pegawai tersebut akan ikut hilang. Hal ini akan merugikan organisasi karena pengganti pegawai tersebut akan mengalami proses mulai dari awal lagi dalam mengumpulkan pengetahuan maupun pengalaman.
2. Ketika terjadinya perpindahan pegawai maupun perpindahan pejabat struktural, maka para pegawai dan pejabat struktural di lingkungan Biro Kepegawaian dan Organisasi akan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya sebab pengetahuan pegawai maupun pejabat struktural yang menjabat sebelumnya ketika bertugas belum didokumentasikan dan masih berada di kepala pegawai maupun pejabat struktural tersebut.
3. Biro Kepegawaian dan Organisasi memiliki tugas memberikan pelayanan prima bagi para pegawai di lingkungan Departemen Komunikasi dan Informatika. Sehingga dengan diterapkannya *knowledge management system* diharapkan dapat memberikan dampak positif yaitu tercapainya pelayanan prima pada Biro Kepegawaian dan Organisasi. Karena proses dalam pengambilan keputusan tentang suatu permasalahan akan lebih cepat.

4. Untuk mengoptimalkan pengetahuan yang berada pada Biro Kepegawaian dan Organisasi maka dipandang perlu adanya sebuah sistem mengelola pengetahuan atau biasa disebut dengan *knowledge management system*. Melalui *knowledge management system*, para pegawai di lingkungan Biro Kepegawaian dan Organisasi akan belajar, saling tukar menukar pengetahuan dan memperoleh data, informasi serta pengetahuan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugasnya sehingga menimbulkan inovasi untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Dari permasalahan di atas dapat ditarik pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana model *knowledge management system* yang ideal atau sesuai untuk mendukung tercapainya pelayanan prima di Biro Kepegawaian dan Organisasi?”

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kegiatan maupun tugas inti dari Biro Kepegawaian dan Organisasi Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
2. Membuat kajian tentang *knowledge* dalam organisasi Biro Kepegawaian dan Organisasi Departemen Komunikasi dan Informatika.
3. Mengkaji faktor kontigensi yang terdapat pada Biro Kepegawaian dan Organisasi Departemen Komunikasi dan Informatika.
4. Menganalisis proses *knowledge management* yang terjadi di Biro Kepegawaian dan Organisasi.
5. Membuat kajian tentang infrastruktur teknologi informasi di Biro Kepegawaian dan Informasi.
6. Membuat model *knowledge management system* pada Biro Kepegawaian dan Organisasi Departemen Komunikasi dan Informatika.
7. Menganalisis dan merancang prototipe aplikasi *knowledge management system* dari model yang dihasilkan.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah rancangan model *knowledge management system* yang sesuai dengan kondisi Biro Kepegawaian dan Organisasi dalam mewujudkan pelayanan prima.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu model *knowledge management system* yang dihasilkan dapat digunakan sebagai landasan dalam pengembangan *knowledge management system* selanjutnya oleh Biro Kepegawaian dan Organisasi Departemen Komunikasi dan Informatika.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, permasalahan yang ada, ruang lingkup penelitian, manfaat, tujuan penelitian dan sistematika penulisan

##### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tinjauan teori yang akan digunakan peneliti dalam menyusun penelitian ini. Meliputi teori *knowledge management*, *knowledge management* berbasis Teknologi Informasi, faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge management* serta penelitian sejenis. Referensi diambil dari berbagai buku, artikel dan jurnal yang terkait dengan *knowledge management system*.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang teknik/cara analisa yang digunakan oleh peneliti, serta tahapan penelitian.

**BAB IV : PERANCANGAN MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM***

Bab ini menerangkan profil organisasi, proses dan hasil analisa yang dibutuhkan dalam pembuatan model *knowledge management system* yang sesuai dengan kondisi Biro Kepegawaian dan Organisasi sehingga tercipta model *knowledge management system* yang sesuai dengan kebutuhan Biro Kepegawaian dan Organisasi agar pelayanan prima dapat terwujud.

**BAB V : PERANCANGAN PROTOTIPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM***

Bab ini berisi analisis kebutuhan sistem yang akan dikembangkan untuk merancang prototipe sesuai dengan model *knowledge management system* yang telah diperoleh.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk penelitian berikutnya.